

**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região**

ATO REGULAMENTAR GP Nº 01/2020/TRT16

Institui a Política de Gerenciamento da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA SEXTA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a implantação, pelo Tribunal, de práticas que favorecem a governança e a gestão da tecnologia da informação,

CONSIDERANDO a Resolução Nº 211/2015 do CNJ, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD),

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a gestão dos serviços de TIC com a implantação das melhores práticas preconizadas pelo *Information Technology Library* (ITIL),

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Gerenciamento da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Parágrafo único: A Política de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC aplica-se a todas as solicitações de atendimento de incidentes e requisições de serviços de TIC ofertados pelo Tribunal.

CAPÍTULO I  
DOS TERMOS E DEFINIÇÕES

**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região**

Art. 2º Para os efeitos desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

I - ITIL: sigla para *Information Technology Infrastructure Library*, é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TIC com as necessidades dos negócios;

II - Serviço de TIC: qualquer atividade da área de TI que visa a produzir, executar ou desenvolver algo para atender às necessidades dos usuários de TIC;

III - Incidente de TIC: qualquer interrupção não planejada ou redução de desempenho de um determinado serviço de TI;

IV - Requisição de Serviço: demandas do usuário para que algo seja fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou recomendações, para redefinir uma senha, ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;

V - Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo firmado entre a área de TIC e seus clientes, que descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

VI - Chamado: necessidade registrada na Central de Serviços de TIC;

VII - Usuário de TIC: são os clientes dos serviços de TIC prestados pelo TRT16. Podem ser internos a estrutura do tribunal, como magistrados, servidores, terceirizados e estagiários; ou externos, com advogados, membros do Ministério Público e partes.

VIII - Grupo Solucionador: grupo técnico (áreas de TIC ou a própria Central de Serviços) responsável por atuar nas atividades de suporte relacionadas a sua área de atuação;

IX - Central de Serviços de TIC: área responsável pelo atendimento inicial aos usuários, registro de incidentes e requisições de serviços e comunicação com os usuários;

X - TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação;

XI - Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS): ferramenta utilizada para realizar o suporte aos usuários (registro e acompanhamento dos atendimentos de TIC);

XII - Processo de Trabalho: conjunto de atividades relacionadas que envolvem pessoas, procedimentos e informação e produzem um serviço ou produto específico de modo a atender a alguma necessidade da organização. O processo de trabalho deve descrever a ordem/fluxo de execução das atividades, os detalhes de processamento dos procedimentos, o resultado esperado, as responsabilidades dos participantes e as métricas de aferição de resultados;

**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região**

XIII - Catálogo de Serviços de TIC: conjunto de Serviços de TIC disponíveis para os usuários do Tribunal;

**CAPÍTULO II**  
**DOS OBJETIVOS**

Art. 3º A Política de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC tem por objetivo:

I - Estabelecer o processo de trabalho para o gerenciamento da central de serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16);

II - Garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para orientar, alinhar e definir as ações da função Central de Serviços de TIC no registro, gerenciamento e tratamento dos incidentes e requisições de serviço dos usuários de TIC;

III - Definir as atribuições e responsabilidades relativas ao processo de trabalho.

**CAPÍTULO III**  
**DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

Art. 4º Para os fins desta política são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

I - Dono do Processo: buscará a qualidade e eficiência geral do processo;

II - Gerente do Processo: promoverá a execução das atividades do processo buscando a eficiência e efetividade geral;

III - Analista da Central de Serviços: pessoa responsável por atuar na Central de Serviço dando suporte aos usuários: recebendo e registrando solicitações, e mantendo os usuários informados sobre o andamento de seus chamados durante todo o ciclo do atendimento;

IV - Grupo Solucionador: manterá a Central de Serviços de TIC informada sobre a sua atuação nos chamados e apoiará a central, quando solicitado;

**CAPÍTULO IV**  
**DO GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC**

**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região**

Art. 5º As principais funções da Central de Serviços de TIC são:

I - Ser o ponto único de contato entre os usuários de TIC e a unidade de TIC do Tribunal para o registro de incidentes, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI;

II - Registrar, acompanhar, resolver – quando possível – e supervisionar todos os incidentes e solicitações de serviço disponíveis no Catálogo de Serviços de TIC, visando ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço;

III - Validar a solução proposta junto aos usuários;

IV - Manter os usuários informados do progresso de suas solicitações.

Art. 6º O Tribunal deve disponibilizar um número telefônico específico e Sistema Gerenciador de Serviços para que a Central de Serviços de TIC utilize no registro das solicitações de atendimento de TIC;

Art. 7º Os atendimentos da Central de Serviços de TIC serão realizados, preferencialmente, de forma remota.

**CAPÍTULO V**  
**DO PROCESSO DE TRABALHO**

Art. 8º As atividades executadas no âmbito da Política de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC deverão observar os procedimentos descritos no Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, documento este que será disponibilizado na página de Governança de TIC e conterá, no mínimo, o desenho dos fluxos, a descrição detalhada das atividades e a definição dos papéis e responsabilidades.

**CAPÍTULO VI**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 9º O Processo de Trabalho estabelecido neste Ato será revisto, no mínimo, com periodicidade anual.

Art. 10. Este ato revoga a Portaria GP Nº 246/2016 e demais disposições em contrário.

Art. 11. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho e disponibilize-se no site deste Regional.

São Luís (MA), 29 de outubro de 2020.

**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região**

JOSÉ EVANDRO DE SOUZA

Desembargador Vice-Presidente do TRT da 16ª Região,

No exercício da Presidência